Benefits.gov
Su conexión con los beneficios®

2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009

# GovBenefits.gov:
## Un informe de avances para los ciudadanos

Diciembre de 2008

www.GovBenefits.gov

# Estimado amigo:

Desde el lanzamiento de GovBenefits.gov el 29 de abril de 2002, el Departamento del Trabajo ha tenido el honor y privilegio de servir como socio director de esta importante iniciativa al servicio de los ciudadanos. Cada año se ha experimentado un crecimiento y éxito constantes, y el 2008 no es la excepción. Aunque en otros tiempos habría parecido una meta inimaginable, GovBenefits.gov ha logrado servir a un total de más de 31 millones de visitantes al sitio. En total, nuestros usuarios han realizado más de 23 millones de visitas a páginas con información de beneficios del Gobierno.

GovBenefits.gov continúa innovando y brindando valor más allá de su misión central. Nuestros sitios Conexiones a Medida (Customized Connections, en inglés) permiten a los ciudadanos enfocar aún más su búsqueda de beneficios, conectándolos directamente con los programas de cada agencia en particular. La implementación exitosa de la herramienta para determinar la elegibilidad a beneficios (BEST, por sus siglas en inglés) de la Administración del Seguro Social en marzo de 2008, fue una prueba de que la tecnología para pre-evaluación de elegibilidad de GovBenefits.gov puede mejorar un sitio de manera efectiva, eliminar redundancia y ahorrar dólares de los contribuyentes. El sitio VA Benefit Finder, actualmente en desarrollo, se enfocará en los beneficios para veteranos y continuará aprovechando las herramientas y tecnología con las que cuenta GovBenefits.gov.

Si tomamos nuestros éxitos pasados como señales de nuestro futuro, GovBenefits.gov sin duda alcanzará su objetivo a largo plazo de permitir a todos los ciudadanos encontrar beneficios del Gobierno a través de Internet de manera sencilla, mejorando con ello la calidad de vida de millones de personas.

Me gustaría agradecer de manera personal a cada uno de los socios contribuyentes de GovBenefits.gov por su constante apoyo y colaboración, una clave importante para nuestro éxito continuo.

Cordialmente,

Patrick Pizzella

Subsecretario de Administración y Gestión

Gerente Principal de Informática (CIO)

Departamento del Trabajo de los Estados Unidos

## Notas biográficas

Patrick Pizzella se ha desempeñado como Subsecretario de Administración y Gestión del Departamento del Trabajo desde su confirmación por el Senado de los Estados Unidos el 9 de mayo de 2001. En este cargo, el Sr. Pizzella funge como asesor principal del Secretario del Trabajo en los programas de administración y gestión del Departamento, y como Gerente Principal de Informática (CIO) y Gerente Principal de Capital Humano (CHCO).

## Introducción

GovBenefits.gov permite a las personas tomar decisiones para sí mismas y para sus familias, brindando un único sitio web en donde tienen acceso a información de cerca de 1,000 beneficios y programas de asistencia del Gobierno. GovBenefits.gov reduce de manera significativa el tiempo que los individuos invierten para identificar y accesar información relevante respecto a programas de beneficios del Gobierno que coinciden con sus necesidades específicas.

*Oficina de Administración y Presupuesto*
*"Report To Congress On The Benefits*
*Of The President's E-Government Initiatives", 2008*

En el 2002, la Casa Blanca puso en marcha esfuerzos intensos por construir, lanzar y administrar un amplio portafolio de sitios web del Gobierno orientados a los ciudadanos, a los negocios y a otros organismos del Gobierno. Operados, administrados y apoyados por sociedades de agencias federales, estas iniciativas proporcionaron soluciones de excelente calidad, tales como declaración de impuestos de los ciudadanos, elaboración de reglamentos federales, entrenamiento electrónico y divulgación de información sobre beneficios. Los beneficiarios incluyen ciudadanos, negocios y empleados del Gobierno federal y estatal.

La primera de estas iniciativas en llegar a Internet fue GovBenefits.gov, un esfuerzo por brindar a los ciudadanos un único punto de acceso a los beneficios y programas de asistencia del Gobierno. Cuando se publicó el sitio por primera vez, contenía 55 programas que representaban a las diez agencias federales socias originales. Para mayo de 2008, el sitio había crecido hasta incluir a más de 1,000 programas, representando a 17 socios federales, con un total de 411 programas federales y 611 programas financiados federalmente y administrados por los estados. Recientemente, GovBenefits.gov ha agregado programas en los Territorios de los Estados Unidos: existe ahora en Internet un total de cinco beneficios disponibles en los Territorios.



## ¿Por qué GovBenefits.gov?

La mayoría de las personas hoy en día recurren a Internet para obtener información antes que cualquier otro recurso y esperan encontrar lo que están buscando.

Los servicios electrónicos del Gobierno no son una opción; son una necesidad.

*Pew Internet & American Life Project*

Antes del lanzamiento de GovBenefits.gov, los usuarios de Internet se veían en la necesidad de buscar entre una complicada y confusa red de páginas web para encontrar información sobre beneficios. No existía una fuente de información única y fácil de usar para beneficios, e incluso las personas que ya conocían algún programa en particular no estaban seguras a dónde acudir. Los ciudadanos necesitaban mejores respuestas a sus inquietudes.

La misión de GovBenefits.gov es brindar a los ciudadanos un mejor acceso personalizado a la información sobre beneficios del Gobierno. La funcionalidad principal del sitio es el cuestionario de pre-evaluación de elegibilidad, que toma a los usuarios 10 minutos o menos en completar. Con esta información, el sitio evalúa la situación del usuario y la compara con los criterios de cada programa para determinar la posible elegibilidad para más de 1,000 programas de beneficios. Antes de que existiera GovBenefits.gov, los ciudadanos tenían que saber de antemano cuáles agencias ofrecían cierto tipo de beneficios, visitar cada uno de los sitios de Internet de esas agencias de manera independiente, encontrar la información de elegibilidad del programa y tratar de determinar si cumplían con los requisitos del programa de beneficios.

## GovBenefits.Gov: una sociedad de diversas agencias

Esta iniciativa comenzó como una sociedad entre 10 agencias federales y el Departamento del Trabajo (DOL, por sus siglas en inglés), seleccionado para desempeñarse como socio director para la iniciativa (Figura 1). La participación requirió de una contribución anual al programa – en la mayoría de los casos, un gasto que las agencia no habían contemplado dentro de sus presupuestos existentes. Era entendible que las agencias se resistieran a involucrarse con GovBenefits.gov, aún cuando apoyaran la misión del programa.

Los propósitos de los servicios electrónicos del Gobierno (E-Gov) son:

- Promover el uso de Internet y otras tecnologías emergentes al interior y entre agencias del Gobierno para brindar información y servicios del Gobierno a los ciudadanos.
- Promover el acceso a información y servicios del Gobierno de alta calidad a través de diversos canales y medios.
- Aumentar la transparencia y responsabilidad del Gobierno federal.

*Ley de servicios electrónicos del Gobierno (E-Government Act, en inglés) Diciembre de 2002*

Figura 1: Socios financiadores de GovBenefits.gov

**Socios federales originales**

Departamento del Trabajo de los Estados Unidos (socio director)
Departamento de Agricultura de los Estados Unidos
Departamento de Educación de los Estados Unidos
Departamento de Energía de los Estados Unidos
Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos
Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos
Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos
Departamento de Estado de los Estados Unidos
Departamento de Asuntos de los Veteranos de los Estados Unidos
Administración del Seguro Social

**Socios incorporados después del lanzamiento**

Departamento de Comercio de los Estados Unidos
Departamento del Interior de los Estados Unidos
Departamento de Justicia de los Estados Unidos
Departamento de Transporte de los Estados Unidos
Departamento del Tesoro de los Estados Unidos
Oficina de Administración de Personal Federal
Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa



## Gobernabilidad del programa

GovBenefits.gov utiliza una estructura de gobernabilidad permanente para permitir mayor participación a los socios en la toma de decisiones y el establecimiento de dirección estratégica. Este enfoque aprovecha de manera efectiva la comprensión a fondo y experiencias de un grupo amplio y diverso de representantes del Gobierno con el fin de implementar la misión del programa.

Poco después de su inicio, los socios desarrollaron la visión general para la estructura de gobernabilidad e identificaron las metas y prioridades a corto plazo para el programa. Dos órganos directivos se desarrollaron para el programa:

- **La Junta de Control de Cambios,** compuesta de representantes designados de cada agencia socia financiadora, fue desarrollada para supervisar el apoyo y mantenimiento del sitio.

- **La Junta de Gobernabilidad,** que incluye a los gerentes principales de informática (CIO, por sus siglas en inglés) de cada agencia financiadora, brinda orientación estratégica y financiera para el programa.

Una función clave de la asociación es definir la dirección estratégica del programa. Antes del comienzo de cada año, los socios desarrollan un plan estratégico que define la dirección general y metas para el año entrante. Este proceso brinda a los socios la oportunidad de realizar aportaciones específicas con respecto a la dirección del programa, ya sea agregando nuevo contenido o funcionalidad al sitio o implementando otros cambios.

## Financiamiento del programa

Los socios de GovBenefits.gov también participaron en el desarrollo de un modelo de financiamiento para determinar la contribución de cada agencia. El modelo utilizado durante el año fiscal 2009 está basado en el número de programas en el sitio web que cada agencia patrocina, así como el valor total en dólares de dichos programas. Recientemente, GovBenefits.gov y sus socios acordaron un nuevo modelo de financiamiento en el que las contribuciones se basan en el número de programas de las agencias en el sitio, el total de visitas a páginas de descripción de los programas de cada agencia, tráfico hacia la página de una agencia que se origina en GovBenefits.gov y tráfico desde los sitios de los socios hacia GovBenefits.gov. Los socios aprobaron el nuevo modelo de financiamiento a principios del 2008 para ser implementado en el año fiscal 2010.

## Reportes sobre el programa

Al ser una iniciativa del Poder Ejecutivo, GovBenefits.gov es un programa de alto perfil con numerosas responsabilidades de entrega de reportes. Cada trimestre, el programa brinda un reporte a la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) sobre el avance con respecto a tres tipos de hitos: implementación, recursos y calendario. Cada categoría incluye hitos adicionales, tales como la implementación de una nueva versión del sitio en una fecha en particular o el incremento del tráfico al sitio en un porcentaje específico. Cumplir o superar algún hito durante un período conduce a una evaluación en color verde por parte de la OMB. Pequeños fallos o retrasos menores producen una calificación amarilla y una calificación roja indica un riesgo serio, tal como retrasos significativos o costos superiores al presupuesto. Aquellos proyectos que reciben calificaciones en rojo de manera consistente, son vigilados con mayor escrutinio. La administración de los socios financiadores también es calificada de acuerdo a sus propios criterios de evaluación respecto al cumplimiento de sus obligaciones financieras y de contenido con GovBenefits.gov. A través de los años, GovBenefits.gov ha recibido calificaciones en color verde de manera consistente en las evaluaciones de desempeño de la OMB.

## Valor del programa

Comunicar el valor que aporta el programa brinda a sus patrocinadores y partes interesadas una comprensión de la valía y provecho que se obtienen gracias al programa. GovBenefits.gov aporta valor tanto a los ciudadanos que sirve, como a las operaciones del Gobierno.

Como todos sabemos, el tiempo es oro. GovBenefits.gov desarrolló el concepto del "minuto ciudadano" (citizen minute, en inglés) para expresar el valor en dólares de tiempo ahorrado al utilizar GovBenefits.gov. Cuando los ciudadanos ahorran tiempo, generan valor, tal como se muestra en la Figura 2. GovBenefits.gov estima que los usuarios ahorran 20 minutos para encontrar beneficios relevantes en dicho sitio, al contrario de las búsquedas sin estructura a lo largo y ancho de Internet, o a través de otros medios. Este ahorro en tiempo es multiplicado por el número de transacciones de información que los ciudadanos llevan a cabo en GovBenefits.gov para calcular el valor al ciudadano.

El cálculo del valor operacional para el Gobierno se basa en el costo de una transacción de información similar en un medio alternativo: una llamada por teléfono al centro de atención telefónica de alguna agencia. El costo promedio de una llamada es multiplicado por el número total de transacciones de información – cada vez que un usuario del sito visita una página con la descripción de algún programa de beneficios en GovBenefits.gov o es referido al sitio web de otra agencia (Figura 3) para obtener más información detallada.

Al tomar todo en cuenta, el valor generado por el programa GovBenefits.gov para los ciudadanos y las operaciones del Gobierno en el año fiscal 2008 se estima en más de $89 millones, casi 20 veces más que el costo de financiar el programa.

Figura 2: Cálculo del valor para el ciudadano

| Cálculo del valor para el ciudadano | Salario promedio en EE. UU. |
|---|---|
| Salarios de los ciudadanos (Salario promedio nacional 2008)* | $38,761 |
| Minuto ciudadano (261 días laborales x 8 horas/día x 60 minutos) | 125,280 |
| Valor del "minuto ciudadano" | $0.31 |
| Ahorro total del ciudadano al utilizar GovBenefits.gov (20 minutos x valor del minuto ciudadano) | $6.19 |
| Total de transacciones de información (páginas de descripción del programa mostradas, año fiscal 2008) | 6,435,720 |
| Valor total para el ciudadano en el año fiscal 2008 (ahorro total x total de transacciones) | $39,823,535 |

*Fuente: *Administración del Seguro Social*

Figura 3: Cálculo del valor para las agencias

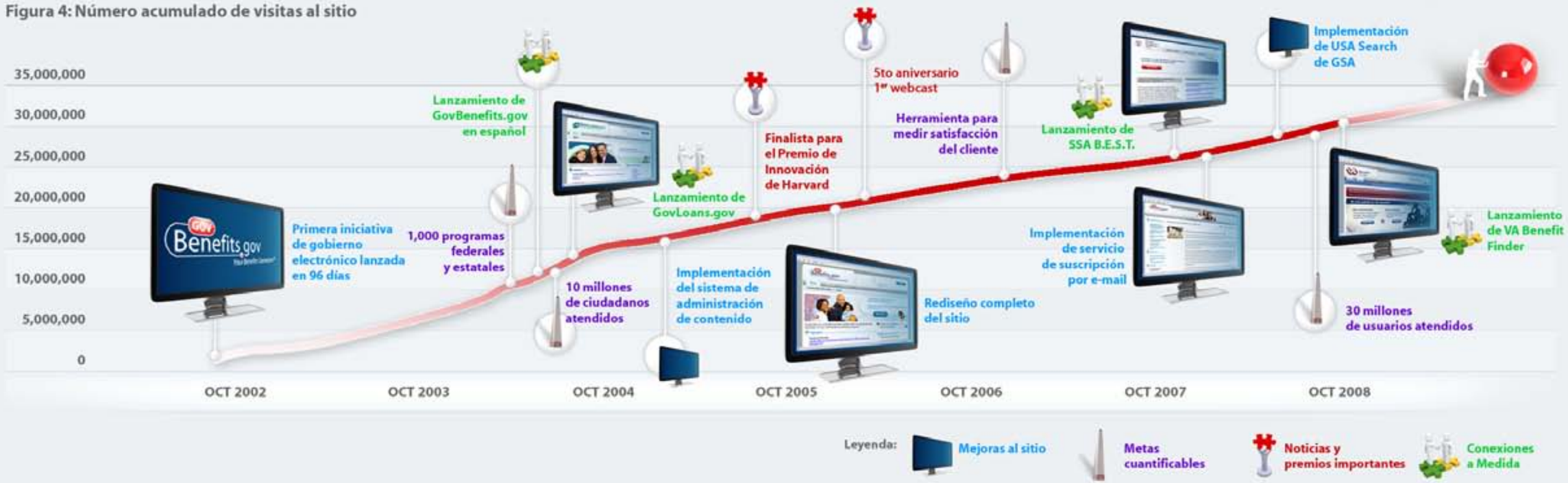
| | |
|---|---|
| Costo promedio en la industria de llamada telefónica de nivel 1 | $6.31 |
| Total de transacciones de información (páginas visitadas) + (tráfico hacia sitios de otras agencias, año fiscal 2008)** | 7,899,113 |
| Valor operativo para el Gobierno ($6.31) x (total de transacciones de información en el año fiscal 2008) | $49,843,403 |

*Fuente: * Administración de Servicios Generales de los Estados Unidos (2005), "Improving Citizen Customer Service".*
***Estadísticas de WebTrends sobre visitas al sitio GovBenefits.gov.*

Los norteamericanos pagan millones de dólares cada año en impuestos y la mayor parte de ese dinero se utiliza para financiar programas de ayuda a quienes la necesitan. GovBenefits.gov le proporciona una manera sencilla para conocer si existen fondos, entrenamiento u otro tipo de beneficios disponibles para usted.

*USA Today*
*11 de junio de 2002*

**Figura 4: Número acumulado de visitas al sitio**




Los ciudadanos de edad avanzada generalmente tienen toda una vida de experiencia laboral, así que no conocen los programas a los que tienen derecho y para los que podrían ser elegibles. Un sitio web tan valioso como GovBenefits permitirá a las agencias (en especial las que no cuentan con un administrador de casos dentro de su personal) comunicar a sus clientes los programas para los cuales podrían ser elegibles de una manera relativamente sencilla.

*Marian Peele*
*Directora del Banco de Alimentos*



Una de las cosas principales que hacemos en la profesión de orientadores es ayudar a los estudiantes a buscar universidades y encontrar financiamiento para la universidad, ya que todos sabemos que la universidad es muy cara hoy en día. Con GovBenefits.gov, los padres y los estudiantes pueden completar una encuesta anónima que les puede ayudar a encontrar información acerca de subvenciones, financiamiento y becas para la universidad.

*Erin O'Malley-Stewart*
*Asesora escolar*

# Tecnología

Las soluciones de tecnología que se utilizan para administrar el sitio web constituyen la base de GovBenefits.gov. Enseguida se resumen los elementos clave de tecnología que permiten a GovBenefits cumplir con su misión.

"GovBenefits.gov también ha experimentado un rediseño de su página principal, cuenta con un cuestionario más eficiente, un mejor acceso a dispositivos de asistencia, y una encuesta que permite evaluar la satisfacción del cliente y guiar las mejoras en el futuro".

*Government Technology*

## Lenguaje de programación

GovBenefits.gov utiliza el lenguaje de programación Sun Java™ 2 Enterprise Edition (J2EE), un lenguaje maduro que cuenta con amplio soporte en la comunidad de desarrollo de software. Para llegar a la decisión de utilizar J2EE se tomaron en cuenta características como la portabilidad, rentabilidad y solidez de este tipo de lenguaje.

## Arquitectura de portal

En enero de 2006, el sitio fue actualizado para implementar una arquitectura flexible de portal. La transición hacia una plataforma de portal aumentó la velocidad de las actualizaciones y cambios al sitio, lo que a su vez condujo a costos menores de operación. Otro beneficio importante de la actualización fue la habilidad de compartir la tecnología de portal de GovBenefits.gov con otras agencias del Gobierno. Esto a su vez creó la capacidad para implementar Conexiones a Medida, sitios web que utilizan la tecnología y funcionalidad de GovBenefits.gov para apoyar a socios específicos.

## Sistema de administración de contenido (CMS, por sus siglas en inglés)

Otro aspecto importante de GovBenefits.gov fue determinar cómo mantener actualizado el amplio volumen de contenido. El equipo de GovBenefits.gov adaptó una plataforma de software estándar en web para cumplir con los requerimientos de administración de contenido para el programa. Un sistema de administración de contenido externo permite a los socios administrar su propia descripción de información de beneficios, brindando una oportunidad más para reducir los costos de mantenimiento.



# Iniciativas recientes

## Conexiones a Medida

En marzo de 2008, GovBenefits.gov lanzó exitosamente su primer sitio asociado Conexión a Medida para la Administración del Seguro Social de los Estados Unidos (SSA, por sus siglas en inglés). Este esfuerzo colaborativo reemplazó la herramienta anterior para determinar la elegibilidad a beneficios (BEST, por sus siglas en inglés) de la SSA, con un nuevo sitio web casi idéntico (http://best.ssa.gov) apoyado por la tecnología e infraestructura de GovBenefits.gov. El sitio Conexión a Medida de la herramienta BEST de la SSA evalúa a ciudadanos para 17 programas del seguro social distintos y les proporciona una lista de los beneficios para los que podrían ser elegibles. La implementación de las poderosas capacidades de búsqueda, tecnología de pre-evaluación y base de datos del programa GovBenefits.gov, elimina sistemas redundantes, ahorra recursos a la SSA y reduce el esfuerzo que tienen que invertir los ciudadanos.

Con base en el lanzamiento exitoso de esta aplicación, GovBenefits.gov está desarrollando más Conexiones a Medida con otras agencias federales y estatales para brindar el más completo sitio web como fuente única de información para el público. La más reciente Conexión a Medida de GovBenefits.gov para el Departamento de Asuntos de los Veteranos de los Estados Unidos será lanzada en el 2009.

## DisasterAssistance.gov

En el 2007, GovBenefits.gov se unió a una iniciativa formada por varias agencias y dirigida por el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos para establecer una sola fuente en Internet de asistencia para desastres. DisasterAssistance.gov es una colaboración técnica entre dos sistemas, el sistema GovBenefits.gov y el Centro de Asistencia Individual (IAC, por sus siglas en inglés) del Sistema Nacional de Administración de Información de Emergencia (NEMIS, por sus siglas en inglés), administrado por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés). Estos sistemas guían a las personas damnificadas por desastres a través del cuestionario de pre-evaluación y la solicitud de desastre del NEMIS IAC, brindando a los usuarios los formularios de asistencia para la que podrían ser elegibles. Las solicitudes por Internet estarán disponibles inicialmente para cierto grupo de programas de beneficios, y serán ampliadas en el futuro para incluir formas de asistencia adicionales.

"El portal GovBenefits combina rapidez y conveniencia con información adaptada específicamente para cada ciudadano individual".

*El honorable congresista Adam Putnam, R-Fla.*
*Government Computer News*

## Servicio de suscripción por correo electrónico

En abril de 2008, GovBenefits.gov implementó un servicio de suscripción por correo electrónico que permite a los ciudadanos recibir correos electrónicos cuando algún programa de beneficios de interés es actualizado en el sitio web. Este servicio apoya la misión de GovBenefits.gov al mantener a los ciudadanos involucrados en el cambiante (y muchas veces confuso) mundo de la información del Gobierno. Más de 58,000 ciudadanos se habían suscrito para obtener estas actualizaciones a finales del año fiscal 2008.

## Herramienta para medir la satisfacción del cliente

En diciembre de 2006, GovBenefits.gov incorporó la herramienta ForeSee Results para medir la satisfacción del cliente, una herramienta por Internet para la medición y administración de la satisfacción del cliente, aceptada como estándar en la industria, que permite comprender más acerca de las necesidades y deseos de los clientes. ForeSee Results utiliza el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI, por sus siglas en inglés) para cuantificar y evaluar la satisfacción de los clientes por Internet a través del tiempo. Esta información es muy valiosa para el futuro de GovBenefits.gov ya que ayuda a determinar cómo servir a los visitantes al sitio de mejor manera a través de la inclusión o modificación de características y funcionalidad.

"GovBenefits.gov es exitoso porque ofrece un acercamiento personalizado a nuestra población americana diversa. Nunca antes habían contado los americanos con una fuente única como ésta, enfocada en el ciudadano".

*Steven J. Law*
*Subsecretario del Trabajo*

Figura 5: Reconocimientos y Premios de GovBenefits.gov

- Premio Government Computer News (2008)
- Premio IRMCO – Individual (2008)
- Entre los 25 finalistas para el Premio Excellence.gov (2004, 2005, 2007)
- Entre los 20 finalistas para el Premio a las Soluciones Intergubernamentales (2006)
- Laureado de Computerworld (2006)
- Premio E-Gov Pioneer (2003)
- Finalista en la Muestra de Excelencia FOSE (2003)
- Ganador Secure E-Biz por su Servicio a los Ciudadanos, Consejo Federal CIO (2003)
- Premio por Excelencia en el Gobierno Electrónico (E-Government), del Instituto para el Desempeño (2002)
- Premio Gracie por Excelencia en el Gobierno (2002)

## Mejoras a la funcionalidad y usabilidad del sitio

En el 2007, la interfase de usuario en GovBenefits.gov fue rediseñada para hacer el sitio más fácil de utilizar y enfocado en el cliente. La página principal fue mejorada para clarificar el propósito de GovBenefits.gov e indica la mejor manera para que los usuarios encuentren los beneficios y programas que necesitan. Una de las mejoras al cuestionario fue la inclusión de alertas de error que notifican de inmediato al usuario acerca de respuestas que necesitan corregir antes de continuar completando el cuestionario. Características tan simples como estos mensajes de alerta han reducido de manera significativa la frustración de los usuarios, así como el tiempo que invierten buscando información de beneficios y asistencia. Otras mejoras, tales como títulos de páginas y barra de navegación actualizada, fueron añadidas para ayudar a los usuarios a entender instantáneamente el propósito de cada página y navegar de manera más efectiva a través del sitio.

"Nuestros cursos por Internet reciben a mil usuarios al mes referidos desde el sitio de GovBenefits y quienes no se habrían enterado de otra manera".

*Chip Hines*
*Agencia Federal para el Manejo de Emergencias*
*Federal Times*

Mientras que la ley Montgomery GI Bill cubre una parte de mis estudios, aún veía las cuentas acumularse. Así que visité GovBenefits.gov, tomé su encuesta rápida y me dio una lista de beneficios para los que era elegible. Me di cuenta de que era elegible para la Beca Federal Pell y el Programa Trabajo-Estudio, que utilicé para pagar mis estudios.

*Nick Weiss*
*Reservista y estudiante*

## Retos y lecciones aprendidas

GovBenefits.gov ha administrado y mitigado de manera exitosa numerosos retos a lo largo de su historia. El resultado es una serie de lecciones aprendidas que permitirán continuar mejorando el sitio web.

### Lección aprendida #1: Establecer una propuesta de valor clara

Una propuesta de valor clara y convincente debe ser comunicada a las partes interesadas para asegurar su participación. La colaboración entre agencias es posible, pero antes de ello, el programa debe responder la pregunta "¿Cuál es el beneficio para mí?". Una parte del éxito inicial de GovBenefits.gov fue la habilidad de demostrar a los socios financiadores cómo recibirían algo de valor como resultado de su participación.

### Lección aprendida #2: Desarrollar riesgos y recompensas compartidos

GovBenefits.gov creó un modelo de gobernabilidad que otorga a los socios un papel dentro del proceso de decisión, aceptando también una parte del riesgo asociado con el programa. A través de sus aportaciones, los socios ponen parte de sus presupuestos en riesgo. GovBenefits.gov mitiga este riesgo con reportes financieros mensuales y comunicación constante respecto al proyecto. Los socios se benefician cuando los costos asociados con la evaluación de elegibilidad de los ciudadanos son reducidos al nivel de la agencia. GovBenefits.gov se convirtió en un nuevo punto de difusión de las agencias socias para comunicarse con el público acerca de sus programas.

### Lección aprendida #3: Demostrar rápidamente resultados tangibles

GovBenefits.gov se implementó en tan solo 96 días. Esta rapidez en la implementación demostró a los socios la buena administración de GovBenefits.gov y su seriedad por alcanzar su misión. Así mismo, GovBenefits.gov tuvo la distinción de ser la primera de las 24 iniciativas de gobierno electrónico (E-Gov) en ser puesta en marcha, lo que le permitió recibir mayor atención y apoyo para el programa. A través del tiempo, GovBenefits.gov continúa brindando un producto de calidad y cumpliendo con sus fechas límite.

### Acercamiento de GovBenefits.gov a los ciudadanos

Cumplir la misión de GovBenefits.gov requiere esfuerzos efectivos de comunicación y acercamiento con los ciudadanos para aumentar su conocimiento y uso del sitio. Desde el lanzamiento del sitio, la Oficina de Administración del Programa ha utilizado una amplia variedad de herramientas para llegar a los ciudadanos – correo directo, boletines electrónicos, materiales publicitarios, eventos y asociaciones. Se ha puesto un énfasis especial en lograr influir a los representantes comunitarios tales como consejeros y trabajadores sociales para que refieran a los ciudadanos al sitio. Este enfoque permite a GovBenefits.gov llegar a un gran número de ciudadanos a través de ciertos individuos selectos.

Enseguida se muestran ejemplos de actividades recientes.

- Distribución de materiales publicitarios:

  *Más de 450,000 folletos y pósters distribuidos en el año fiscal 2008.*

- Distribución de actualizaciones de programa a los suscriptores de actualizaciones por correo electrónico:

  *Más de 600,000 correos electrónicos distribuidos desde mayo de 2008.*

- Distribución de bolsas del supermercado con la imagen de GovBenefits.gov distribuidas a través de Feeding America, la organización nacional líder en el alivio del hambre:

  *200,000 bolsas distribuidas a través de bancos de alimento a nivel nacional.*

- Distribución de materiales a través de una sociedad con el Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS, por sus siglas en inglés):

  *650,000 folletos informativos distribuidos a empleados del USPS.*

## Lección aprendida #4:
## Continuar innovando

Un reto que aún permanece es la necesidad de continuar siendo relevante para los usuarios que visitan el sitio. En el futuro, las actualizaciones al sitio seguramente serán una evolución lógica que no requiera cambios o mejoras sustanciales. Por ejemplo, el lanzamiento de la arquitectura de portal en enero de 2006 permitió a la oficina del programa ofrecer Conexiones a Medida a otras entidades del Gobierno. ¿Podría ser el siguiente paso una fuente única a través de la cual los usuarios puedan solicitar directamente los programas de beneficio por Internet? DisasterAssistance.gov realizará pruebas para comprobar la capacidad del programa para conducir al visitante de manera efectiva desde la búsqueda inicial de información de beneficios, hasta la solicitud. Una vez que se compruebe su éxito, GovBenefits.gov podrá construir una propuesta de negocio para añadir funciones de solicitud por Internet y evolucionar el sitio hacia el siguiente nivel de servicio al ciudadano.